

Enquête en ligne – Point numérique

une analyse réalisée dans le cadre du respect de l'engagement de service Qual-e-pref n°3.2 et du programme « transparence sur la qualité et l'efficacité des Services Publics+ »

| Enquête en ligne LimeSurvey Point numérique | | | Incidence COVID-19 | | Analyse 7 janvier 2022 (Mesures COVID-19 maintenues) | | Analyse 5 janvier 2023 (Résultats au 31 décembre 2022) | |
|--|---|--|--------------------|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|
| | | | Public concerné | 2020 | Public concerné | 2021 | Public concerné | 2022 |
| Q1 | Souhaitez-vous répondre à ce questionnaire ? | Oui | 256 | 94,81% | 897 | 89,79% | 748 | 97,02% |
| Q2 | Précisez votre point numérique | Auxerre | 51 | 18,89% | 400 | 44,59% | 704 | 94,12% |
| | | Sens | 205 | 75,93% | 497 | 55,41% | 37 | 4,95% |
| | | Avallon | / | Enquête non activée | / | Enquête non activée | / | Enquête non activée |
| Q3 | Motif du déplacement | Pas de moyen informatique | 97 | 35,93% | 164 | 18,28% | 60 | 8,02% |
| | | Pas habitué-e aux démarches numériques | 114 | 42,22% | 401 | 44,70% | 562 | 75,13% |
| | | Blocage dans le traitement de la démarche | 53 | 19,63% | 380 | 42,36% | 99 | 13,24% |
| | | Autre | 21 | 7,78% | 38 | 4,24% | 7 | 0,94% |
| Q4 | Précisez la raison du blocage dans le traitement de la démarche | Manque de pièces ou d'informations | 9 | 3,33% | 117 | 13,04% | 40 | 5,35% |
| | | Problème de numérisation de documents | 13 | 4,81% | 74 | 8,25% | 22 | 2,94% |
| | | Problème de choix de la procédure | 14 | 5,19% | 111 | 12,37% | 26 | 3,48% |
| | | Problème de paiement | 1 | 0,37% | 14 | 1,56% | 6 | 0,80% |
| | | Autre | 18 | 6,67% | 83 | 9,25% | 5 | 0,67% |
| Q5 | Nature de la demande | Obtenir des renseignements | 15 | 5,56% | 68 | 7,58% | 17 | 2,27% |
| | | Initier une téléprocédure avec l'aide d'un médiateur | 157 | 58,15% | 482 | 53,73% | 536 | 71,66% |
| | | Finaliser une démarche en cours | 67 | 24,81% | 206 | 22,97% | 123 | 16,44% |
| Q6 | Renseignez la catégorie de la demande | Suivre l'état d'avancement de son dossier | 17 | 6,30% | 141 | 15,72% | 39 | 5,21% |
| | | achat de timbre fiscaux | 0 | / | 2 | 0,22% | 0 | / |
| | | Certificat d'immatriculation (CIV) | 177 | 65,56% | 514 | 57,30% | 372 | 49,73% |
| | | CNI | 1 | 0,37% | 4 | 0,45% | 4 | 0,53% |
| | | Passeport | 0 | / | 2 | 0,22% | 0 | / |
| Q7 | Avez-vous pu réaliser ou finir votre procédure au point numérique mis à votre disposition | Permis de conduire | 83 | 30,74% | 383 | 42,70% | 367 | 49,06% |
| | | Autre | 1 | 0,37% | 30 | 3,34% | 8 | 1,07% |
| | | Oui | 231 | 85,56% | 701 | 78,15% | 667 | 89,17% |
| | | Non | 6 | 2,22% | 147 | 16,39% | 44 | 5,88% |
| Q8 | Précisez le motif de non réalisation de la procédure | Autre | 17 | 6,30% | 47 | 5,24% | 4 | 0,53% |
| | | Raison d'ordre technique | 3 | 1,11% | 58 | 6,47% | 14 | 1,87% |
| | | Démarche ne relevant pas de la compétence du médiateur | 0 | / | 38 | 4,24% | 8 | 1,07% |
| Q9 | Le médiateur numérique vous a-t-il utilement accompagné dans l'accomplissement de votre démarche | Autre | 3 | 1,11% | 61 | 6,80% | 22 | 2,94% |
| | | Oui | 254 | 94,07% | 886 | 98,77% | 715 | 95,59% |
| | | Non | 0 | / | 9 | 1,00% | 0 | / |
| Q10 | Précisez le motif pour lesquels votre demande n'a pu être satisfaite | Sans réponse – Non complété | 16 | 5,93% | 103 | 11,48% | 56 | 7,49% |
| | | Réponse | 0 | / | 9 | 1,00% | 0 | / |
| Q11 | Pensez-vous que vous seriez désormais en mesure de refaire seul cette démarche | Sans réponse – Non complété | 270 | 100% | 873 | / | 771 | / |
| | | Oui | 170 | 62,96% | 606 | 67,56% | 445 | 59,49% |
| Q12 | Précisez la raison pour laquelle vous ne pensez pas être en mesure de refaire seul cette démarche | Non | 84 | 31,11% | 289 | 32,22% | 270 | 36,10% |
| | | Réponses - (*) tableau spécifique | 84 | 31,11% | 289 | 32,22% | 270 | 36,10% |
| Q13 | Votre appréciation sur l'accueil | Sans réponse – Non complété | 186 | 68,89% | 644 | 71,79% | 501 | 66,98% |
| | | Satisfait | 246 | 91,11% | 873 | 87,47% | 711 | 92,22% |
| | | Plutôt satisfait | 6 | 2,22% | 18 | 2,01% | 1 | 0,13% |
| Q14 | Avez-vous des suggestions ou observations à nous soumettre ? | Pas du tout satisfait | 1 | 0,37% | 4 | 0,45% | 2 | 0,27% |
| | | Oui | 49 | 18,15% | 94 | 10,48% | 9 | 1,20% |
| Q15 | Votre tranche d'âge | Non | 221 | 81,85% | 878 | 73,68% | 754 | 73,68% |
| | | 20-30 ans | 18 | 6,67% | 93 | 10,37% | 54 | 7,22% |
| | | 31-40 ans | 52 | 19,26% | 134 | 14,94% | 116 | 15,51% |
| | | 41-50 ans | 61 | 22,59% | 205 | 22,85% | 313 | 41,84% |
| | | 51-60 ans | 60 | 22,22% | 195 | 21,74% | 102 | 13,64% |
| Q16 | Code postal | 61 et plus | 61 | 22,59% | 269 | 21,05% | 129 | 21,05% |
| | | Non exploité | | | | | | |
| Q17 | Avez-vous connaissance de l'existence d'un espace France Services (MFS) ou maison de service au public (MSAP) à proximité de votre domicile | Oui | 68 | 25,19% | 137 | 15,27% | 115 | 15,37% |
| | | Non | 140 | 51,85% | 718 | 80,04% | 587 | 78,48% |
| | | Ne se prononce pas | 44 | 16,30% | 41 | 4,57% | 12 | 1,60% |

| Question n°12 | | Total | 270 |
|---------------|---|-------|---|
| Q12 | Précisez les motifs pour lesquels vous ne pensez pas être en mesure de refaire seul(e) cette démarche | 121 | Pas habitué à faire des démarches numériques |
| | | 33 | Site internet difficile et/ou compliqué |
| | | 18 | Manque d'expérience / pas à l'aise avec l'informatique |
| | | 81 | Pas de moyen informatique |
| | | 17 | Ne maîtrise pas suffisamment la langue française pour effectuer ces démarches |

| Question 14 | |
|-------------|---|
| Q14 | Avez-vous des remarques, suggestions ou observations à nous soumettre ? |

| Question 14 | | Total | 9 |
|-------------|--|-------|---|
| 4 | Très bonne disponibilité, qualité d'écoute, aide et conseils apportés par le médiateur | | |
| 2 | Rendre les démarches en ligne, plus simple et moins compliquées à réaliser | | |
| 1 | Difficultés rencontrées avec l'ANTS | | |
| 2 | Usagers critiques et mécontents | | |
| 0 | Autres motifs non affichés | | |